

KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG

Ismaesara¹ Muh. Nasrullah² Rudi Salam²

ABSTRAK

Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Skripsi. Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar. Dibimbing Oleh Muh. Nasrullah dan Rudi Salam.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Untuk mengetahui tujuan tersebut peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Informan pada penelitian ini sebanyak 7 (tujuh) orang dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang diperoleh dari hasil penelitian diolah dengan menggunakan teknik analisis data yang terdiri atas pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang sudah memberikan hasil kerja yang optimal namun demikian masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Ditinjau dari indikator Produktivitas, Responsivitas dan Akuntabilitas sudah optimal. Namun dari segi Kualitas Layanan dan Responsibilitas masih belum optimal. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang telah berupaya meningkatkan kinerjanya tetapi terdapat beberapa faktor yang mengakibatkan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih belum optimal.

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan.

¹ Alumni Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran FIS UNM

² Dosen Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantaraan FIS UNM

PENDAHULUAN

Kata pelayanan tidak terlepas dari kehidupan manusia. Mulai dari sejak dilahirkan, manusia telah menerima yang namanya pelayanan. Manusia disebut sebagai makhluk zoon politicon, yang berarti manusia sebagai makhluk sosial yang tidak bisa hidup sendiri tanpa manusia lainnya. Disebut sebagai makhluk sosial karena manusia dikodratkan untuk hidup bermasyarakat, saling berkomunikasi dan berinteraksi, saling bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.. Organisasi sebagai wadah dimana mereka bisa berkumpul dan melakukan kerja sama dengan memanfaatkan segala sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan.

Organisasi yang ingin maju dan berkembang dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Sumber daya manusia yang berkualitas adalah manusia yang kinerjanya dapat mencapai sasaran kerja atau target kerja yang telah dirancang dalam organisasi. Bisa dikatakan bahwa manusia memiliki peran penting dalam organisasi, yakni sebagai pelaksana dan penggerak organisasi. Tanpa sumber daya manusia, organisasi hanyalah sebuah nama saja. Akan tetapi, kadangkala sumber daya manusia juga menjadi kendala bagi setiap organisasi karena tidak semua manusia dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Hal seperti ini tentunya akan memberikan dampak pada kinerja organisasi tersebut dalam mencapai tujuannya.

Berbicara tentang pelayanan, setiap manusia membutuhkan pelayanan selama hidupnya. Mendapatkan pelayanan merupakan hak dasar bagi masyarakat. Dalam aspek kenegaraan, pelayanan publik adalah bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam hal pemenuhan kebutuhan dan kepentingan-kepentingannya. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat 1, menjelaskan bahwa:

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Ruang lingkup dalam pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam undang-undang.³

Dewasa ini, masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik terhadap kinerja aparat pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan penting dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan. Pelayanan publik merupakan salah satu upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai antara hasil dan harapan masyarakat yang dilakukan berdasarkan aturan yang sudah ditetapkan dan sesuai dengan standar pelayanan. Selaku penyelenggara pelayanan, pemerintah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas agar mendapatkan respon positif dari masyarakat selaku penerima layanan. Hal ini

³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Pasal 1 ayat 1

karena masyarakat sebagai penerima layanan, dapat langsung menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan.

Kinerja organisasi yang baik sangat berpengaruh terhadap pelayanan publik yang mengutamakan kepuasan masyarakat. Kepuasan merupakan kesan atau penilaian antara kinerja petugas penyedia layanan dengan harapan pelanggan. Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada instansi, dimana masyarakat yang merasa tidak puas akan menceritakan ke rekan-rekannya. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi instansi, dalam hal ini masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut.

Kemajuan suatu organisasi sangat ditentukan dari kinerja dari pegawai dalam menjalankan tugas sehingga berbanding lurus dengan kinerja pelayanan dari organisasi/instansi tersebut. Setiap organisasi pada umumnya mengharapkan para pegawainya mampu melaksanakan tugasnya dengan efektif, efisien, produktif, dan profesional. Semua ini bertujuan agar organisasi memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan sekaligus memiliki daya saing yang tinggi.

Tuntutan akan reformasi kinerja sumber daya yang berkualitas selaras dengan bunyi Undang-Undang Republik Indonesia No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 12 yaitu:

Pegawai ASN berperan sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintah dan pembangunan nasional melalui pelaksana kebijakan dan pelayanan publik yang berprofesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.⁴

Undang-Undang ASN terfokus pada kinerja, peningkatan hasil, produktivitas, dan pengembangan pemanfaatan potensi. Aturan menyangkut kinerja dan prestasi kepegawaian merupakan kewenangan pemerintah pusat, artinya undang-undang ASN merupakan keputusan dari pemerintah pusat, sehingga aturan dapat digunakan sebagaimana mestinya di instansi pemerintah lainnya seperti di kabupaten maupun kecamatan.

Sesuai dengan perannya, Aparatur Sipil Negara harus memberikan hasil kerja (kinerja) yang baik. Oleh karena itu, Aparatur Sipil Negara dituntut untuk memberikan kinerja dengan produktivitas yang baik dalam memberikan pelayanan, memberikan kualitas pelayanan yang baik dan prima, di mana ASN responsive serta responsibel dalam melaksanakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dan bertanggung jawab terhadap tugas dan fungsinya.

Untuk mengetahui tingkat kinerja suatu pegawai atau organisasi maka dilakukan penilaian kinerja dalam suatu organisasi. Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan serta visi dan misinya. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja, maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara terarah dan sistematis sehingga organisasi tersebut bisa berjalan secara efektif, efisien, dan responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu penilaian kinerja juga dapat digunakan untuk

⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

mengetahui dan menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu dalam memenuhi harapan dan memuaskan masyarakat.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 58 Tahun 2002, pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD dikelompokkan dalam tiga jenis. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut berdasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu pelayanan administrasi, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Pelayanan administrasi yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Contoh pelayanan publik bentuk pelayanan administrasi adalah pelayanan administrasi kependudukan.

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, menjelaskan bahwa:

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.⁵

Tujuan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan sesuai dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, bahwa administrasi kependudukan bertujuan untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan dengan terbangunnya database kependudukan secara nasional serta keabsahan dan kebenaran atas dokumen kependudukan yang diterbitkan. Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem yang diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan yang berkenaan dengan penerbitan Dokumen Kependudukan tanpa ada perlakuan yang diskriminatif melalui peran aktif pemerintah.

Realita pelayanan publik dari tahun-tahun sebelumnya hingga saat ini masih menjadi keluhan masyarakat. Masyarakat menilai bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah dikatakan masih kurang memuaskan. Padahal kepuasan masyarakat menjadi sasaran utama bagi pemerintah. Beberapa keluhan masyarakat yang sering terdengar dalam kaitanya dengan pelayanan adalah pelayanan yang berbelit-belit, sikap pegawai pelayanan yang tidak ramah dan tidak bersahabat, ketepatan waktu pelayanan, kuantitas dan kualitas pelayanan bisa dikatakan masih rendah dan jauh dari harapan masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pinrang merupakan instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Instansi ini memiliki wewenang dan tanggung jawab untuk melayani masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan. Sebagai instansi yang bergerak di bidang pelayanan, yang menjadi prioritas utama adalah bagaimana membantu dan melayani masyarakat dalam memenuhi segala kebutuhan dan kepentingannya. Oleh karenanya, agar dapat memberikan

⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013

pelayanan yang bermutu, instansi menuntut adanya upaya dan kinerja dari seluruh pegawai. Setiap pegawai yang bertugas dibidang pelayanan memiliki tanggung jawab untuk melayani masyarakat semaksimal mungkin.

Berdasarkan pra observasi yang dilakukan oleh peneliti pada hari Kamis, tanggal 30 Agustus 2018 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang yang terletak di Jl. Jend. Sukawati No. 40, dalam melaksanakan tugas sebagai pegawai, masih terjadi keterlambatan dalam penyelesaian dokumen seperti pembuatan KTP, dan adanya warga yang mengeluh karena tidak kebagian blangko. Salah seorang petugas pelayanan mengatakan bahwa: “apabila terjadi keterlambatan itu dikarenakan ada gangguan pada jaringan dan untuk persoalan blangko memang jumlah blangko stoknya terbatas”. Fenomena lain yang dijumpai adalah sikap Aparatur yang terlihat kurang responsif dalam melakukan pelayanan, seperti ketika masyarakat datang tidak ada usaha dari pegawai untuk menanyakan apa keperluan bapak dan ataupun ibu datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga terkesan acuh tak acuh dan masih adanya pegawai yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Seperti yang termuat dalam Tribun Pinrang, seorang warga mengeluhkan petugas Dukcapil Pinrang tidak profesional. Menurutnya dirinya mondar-mandir antara Kantor Dukcapil dan Kantor Polsek untuk mengurus akta lahir akibat petugas yang tidak komunikatif dan menyampaikan info seadanya.⁶ Kemudian dalam melakukan pelayanan terlihat memilih-milih siapa yang akan terlebih dahulu akan dilayani apabila datang untuk membuat KTP, misalnya mereka yang datang dari golongan pegawai, kaya, dan terlebih dari anggota keluarga dari pihak pegawai, ini akan terlebih dahulu dilayani daripada masyarakat biasa yang sudah lebih awal datang. Jelas bahwa sikap tersebut tidak baik dari pegawai karena tidak menggunakan sistem antrian dan masih memandang status seseorang.

Pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang menjadi salah satu tempat pelayanan publik yang penulis teliti untuk bisa melihat seperti apa kinerja pegawai pelayanan dan bagaimana pelayanan yang diberikan dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat apakah telah sesuai harapan masyarakat dan memberikan kepuasan kepada masyarakat serta faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pada dinas tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang”.

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang

⁶ Tribunpinrang. “Petugas Tak Ramah, Pelayanan Disdukcapil Pinrang dikeluhkan Warga”. <http://makassar.tribunnews.com/2018/09/17/petugas-tak-ramah..> Diakses pada 31 Januari 2019

dicapai oleh seorang pegawai dalam sebuah organisasi dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Kasmir dalam bukunya “Manajemen Sumber Daya Manusia”, mengemukakan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kinerja baik hasil maupun perilaku kinerja yaitu 1) Kemampuan dan keahlian, 2) Pengetahuan, 3) Rancangan pekerjaan, 4) Kepribadian, 5) Motivasi kerja, dan 6) Kepemimpinan.⁷

Dwiyanto dalam Sudarmanto mengemukakan bahwa terdapat 5 (lima) indikator untuk mengukur kinerja, yaitu Produktivitas, Kualitas layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas.⁸

Pelayanan Publik

Dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁹

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dalam Ratminto, yaitu a) Transparansi, b) Akuntabilitas, c) Kondisional, d) Partisipatif, d) Kesamaan Hak, dan e) Keseimbangan Hak dan Kewajiban.¹⁰

Menurut keputusan MENPAN No.63 Tahun 2004 dalam Ratminto, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan prasarana, dan Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Administrasi Kependudukan

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, yang dimaksud dengan administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.¹¹

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan jenis pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini digunakan untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.

⁷ Kasmir, Dr. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers. Hlm. 189-193

⁸ Sudarmanto. 2015. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hlm. 16

⁹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009

¹⁰ Ratminto & Winarsih, Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hlm. 19

¹¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013. Pasal 1

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang yang berlokasi di Jl. Jend. Sukawati No. 40, Macorawalie, Watang Sawitto, Kabupaten Pinrang. Lokasi ini dipilih karena merupakan tempat dimana berlangsungnya pelayanan administrasi kependudukan yang tentunya sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Informan pada penelitian ini sebanyak 7 (tujuh) orang dengan rincian Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Identitas Penduduk, Staf Pelayanan, dan 3 masyarakat sebagai pengguna layanan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik yang dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang diperoleh dari hasil penelitian diolah dengan menggunakan teknik analisis data yang terdiri atas *Data Collection* (pengumpulan data), *Data Condensation* (kondensasi data), *Data Display* (penyajian data), dan *Conclusion Drawing and Verification* (Penarikan kesimpulan dan Verifikasi).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang selama bekerja menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan jabatannya yang dinilai untuk dijadikan landasan terwujudnya tujuan yang telah ditetapkan.

Untuk mengetahui kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang dalam pelayanan Administrasi Kependudukan, maka dilihat dari fokus penelitian berdasarkan indikator kinerja menurut Dwiyanto dalam (Sudarmanto, 2015:16). Adapun indikator untuk mengukur kinerja yang terdiri dari 5 (lima) indikator adalah sebagai berikut:

a. Produktivitas

Produktivitas merupakan ukuran yang seberapa besar pelayanan publik itu menghasilkan layanan yang diharapkan, dari segi efisiensi dan efektivitas. Produktivitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang dapat dilihat dari segi efektivitas, efisiensi dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan Administrasi. Dari segi efisien yakni waktu pelayanan sudah dapat diselesaikan sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan dalam Standar Operasional Pelayanan, dan biaya pelayanan sudah diterapkan dengan baik sesuai dengan peraturan yang tercantum dalam Peraturan Daerah Kabupaten Pinrang Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Pinrang Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan pasal 76A, bahwa: “Pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya”.

Dari segi efektivitas yakni kualitas yang meliputi kemampuan melaksanakan tupoksi sudah baik karena staf pelayanan sudah bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menetapkan aturan yang menjadi standar dalam melakukan pelayanan yakni Standar Operasional Pelayanan (SOP). Dari segi kuantitas memiliki capaian kinerja yang baik dikarenakan mengalami peningkatan kinerja dari tahun

sebelumnya. Kemudian segi tingkat ketepatan waktu dalam hal kedisiplinan waktu kerja juga sudah baik dan disiplin waktu jam kerja. Seperti yang dijelaskan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, ketika staf pelayanan tidak datang tepat waktu dan tidak berada ditempat pada saat jam kerja, maka akan menghambat proses penyelesaian dokumen kependudukan.

b. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan indikator yang mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan. Kualitas layanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang dapat dilihat dari penyampaian informasi ke masyarakat dan kualitas sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan data hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa pemberian informasi kepada masyarakat mengenai pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan dan prosedur pelayanan atau tentang Administrasi Kependudukan belum maksimal karena upaya yang dilakukan seperti sosialisasi hanya dilakukan di daerah-daerah tertentu sehingga mengakibatkan masih adanya masyarakat yang tidak mengetahui pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan dan tidak mengetahui prosedur pelayanan atau syarat-syarat administrasi. Sedangkan sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bagian pelayanan sudah menunjukkan kualitas kerja yang baik karena sudah mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing serta diberikan pelatihan-pelatihan khusus.

c. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat. Kinerja pelayanan pada indikator responsivitas atau kemampuan pelayanan dalam mengenali kebutuhan masyarakat yang datang ke kantor Dinas Kependudukan sudah cukup baik. Hal tersebut dilihat dari kepekaan staf pelayanan kepada masyarakat yang datang dengan menanyakan kebutuhan masyarakat dan melayani masyarakat dengan baik. Staf pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus mampu tanggap terhadap setiap keluhan, masalah, dan aspirasi masyarakat. Petugas pelayanan harus cepat memahami apa yang diinginkan oleh masyarakat dan berusaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut dengan mengutamakan prosedur yang telah ditetapkan. Dengan demikian petugas pelayanan dapat dikatakan baik apabila mereka dinilai memiliki responsif atau daya tanggap yang tinggi terhadap keluhan, masalah, dan aspirasi masyarakat.

d. Responsibilitas

Responsibilitas adalah indikator untuk mengukur kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi. Kinerja pelayanan administrasi pada indikator responsibilitas dapat dilihat dari tingkat kesesuaian pelayanan administrasi dengan prinsip-prinsip administrasi dan tindakan yang dilakukan apabila ada masyarakat yang tidak mematuhi prosedur pelayanan.

Dari data hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa dari segi tingkat kesesuaian diketahui staf pelayanan masih mengizinkan masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan dengan tidak mengikuti prosedur

pelayanan seperti memberikan pelayanan khusus bagi mereka dengan kondisi darurat untuk kepentingan pribadi dan masih mengizinkan mengurus dokumen kependudukan melalui perantara alias jasa calo. Semua masyarakat yang datang untuk mengurus dokumen kependudukan dipastikan karena memiliki kepentingan masing-masing. Masyarakat yang tidak ingin melalui prosedur administrasi beranggapan bahwa prosesnya ribet dan tidak ingin mengikuti sistem antrian yang panjang. Selain itu, masyarakat yang memiliki masalah pada kelengkapan berkas akan lebih memilih untuk menggunakan jasa calo karena menurutnya akan lebih cepat selesai. Hal tersebut melanggar prosedur pelayanan yang telah ditetapkan sesuai standar pelayanan.

Adapun tindakan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang kepada masyarakat yang tidak mau mengikuti prosedur adalah dengan memberikan arahan dan pemahaman dengan baik dan sopan agar masyarakat dapat mengerti dan mau mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan. Namun pengurusan dokumen kependudukan yang melalui jasa calo belum bisa dihindari karena kemauan dari masyarakat itu sendiri.

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada dimasyarakat atau yang dimiliki para stakeholders. Untuk mengetahui kinerja pelayanan administrasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dilihat dari mekanisme pertanggungjawaban dimana sudah baik karena pelaksanaan kegiatannya dapat dipertanggungjawabkan dan dituangkan kedalam laporan. Laporan tersebut dilakukan secara berkala yakni laporan harian, laporan mingguan, dan juga laporan bulanan. Adapun laporan harian seperti berapa banyak dokumen kependudukan yang diterbitkan atau dicetak setiap harinya. Sedangkan laporan bulanan adalah rekapan dari keseluruhan laporan harian.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kinerja Pelayanan Administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang dalam pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan 5 (lima) indikator yaitu Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas secara umum telah berjalan dengan cukup optimal. Dari segi Produktivitas, Responsivitas, dan Akuntabilitas sudah cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari segi produktivitas penyelesaian dokumen kependudukan yang tepat waktu dan tanpa biaya, staf pelayanan yang sudah bekerja sesuai dengan tupoksinya, memiliki capaian kinerja yang baik karena terjadinya peningkatan hasil kerja, staf pelayanan yang disiplin pada waktu jam kerja. Dari segi responsivitas dimana staf pelayanan sudah mampu merespon atau tanggap dalam melayani masyarakat yang datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan Akuntabilitas kinerja berupa laporan pertanggungjawaban sudah dapat dipertanggungjawabkan dan dilakukan secara berkala. Namun dari segi Kualitas Layanan dan Responsibilitas masih belum

maksimal. Hal tersebut dikarenakan pemberian informasi kepada masyarakat seperti sosialisasi belum maksimal karena hanya dilakukan di beberapa daerah saja sehingga masih ada masyarakat yang tidak sadar akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan dan juga masih mengizinkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan dengan tidak mengikuti prosedur pelayanan yang telah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.

Ratminto & Winarsih, Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sudarmanto. 2015. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Tribunpinrang. "Petugas Tak Ramah, Pelayanan Disdukcapil Pinrang dikeluhkan Warga".
<http://makassar.tribunnews.com/2018/09/17/petugas-tak-ramah-pelayanan-disdukcapil-pinrang-dikeluhkan-warga.html> diakses pada 31 Januari 2019.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Pasal 1 ayat 1 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.